

Desenvolupament personal observat en alumnes formats com a mediadors escolars. Estudi de cas

Mireia Torralbas Gumà*

Dr. Enric Roca Casas**

Els últims anys ha sorgit a Espanya, i a Catalunya, un nou enfoc a l'hora de fer front als conflictes que es produeixen en els centres educatius: la mediació. Silva i Torrego (2017) comenten que els programes de mediació escolar, van aparèixer a Espanya als anys 90, en concret a partir del 1993, en alguns centres del País Basc i Catalunya. Tal com expliquen els autors, els programes de mediació escolar consisteixen en formar grups d'experts d'alumnes i/o professors en tècniques de mediació per a casos de conflicte.

Per Asensio i Góngora (2015) la mediació escolar en general, ha demostrat ser un mètode molt útil perquè els alumnes interioritzin habilitats de resolució de conflictes. A més de produir canvis en la manera que tenen d'entendre i solucionar-los, així com una millora de l'autoestima, de les seves habilitats d'escolta activa i de pensament crític.

Dins de la mediació escolar trobem la mediació entre iguals. Es tracta d'un procés de mediació en el qual els alumnes són entrenats per exercir com a mediadors i ajudar als seus companys en conflicte a gestionar-lo, pacíficament, amb la supervisió de docents. La formació en mediació dels alumnes, en concret, promou els comportaments altruistes, el desenvolupament del lideratge, un major control en la presa de decisions i l'augment de l'empatia, entre d'altres, segons Ruiz-Huerta (2016).

Estudis recents respecte els beneficis personals, pels alumnes mediadors, dels programes de mediació escolar, aporten dades semblants. Ibarrola-García i Iriarte (2014) van realitzar un estudi sobre la capacitat formativa de la mediació en 33 alumnes mediadors i 23 alumnes mediats de Navarra. Els resultats indicaven que els alumnes mediadors destaquen com a aprenentatge emocional, atribuït a la mediació, l'empatia. En la mateixa línia, Silva et al. (2017) van realitzar un estudi sobre les percepcions de 8 professors i 25 alumnes que formaven part d'un equip de mediació i havien participat ja, en almenys una mediació. Els autors van concloure que els alumnes mediadors reconeixien beneficis personals de la seva participació en aquests equips, entre ells, l'aprenentatge i desenvolupament d'habilitats d'escolta i d'empatia.

Com hem vist tan a la literatura com en la investigació, sobre els beneficis de la formació en mediació per als alumnes mediadors, trobem que es mencionen especialment dos aprenentatges: l'escolta activa i l'empatia. És per això que en el present estudi ens centrarem en aquesta habilitat i capacitat, respectivament. Entendrem l'empatia seguint el model integrador de Davis (1980), que inclou components emocionals i cognitius, com la capacitat per comprendre als altres, de posar-se al seu lloc, a partir del que s'observa, de la informació verbal o de l'accessible des de la memòria, a més de la reacció afectiva sorgida de compartir l'estat emocional de l'altre. Segon Carrasco, Delgado, Barbero, Holgado, i del Barrio (2011), des d'aquesta

perspectiva multidimensional s'entén que empatitzar implica activar processos cognitius de comprensió (entendre les necessitats, sentiments i problemes dels altres) i de presa de perspectiva (posar-se al lloc de l'altre i respondre adequadament a les seves reaccions emocionals); així com els processos emocionals de simpatia i experiència de sentiments coherents davant l'experiència aliena. Pel que fa a l'escolta activa, es tracta d'una habilitat comunicativa basada en el treball del psicòleg Carl Rogers. L'entendrem com a un procés de múltiples passos que inclou tècniques com fer comentaris, formular preguntes adequades, parafrasejar i resumir, per tal d'expressar comprensió i verificar el que l'emissor ha dit. També inclou mantenir el contacte visual, utilitzar llenguatge no verbal per encoratjar a seguir parlant, com assentir o somriure, i no interrompre a l'interlocutor (Kourmoussi, Amanaki, Tzavara, i Koutras, 2017). Busca que l'oient sigui conscient dels seus sentiments i dels de l'emissor, d'allò que hi ha rere el que diu. Tot per una comprensió plena i perquè l'interlocutor se senti reconegut i veritablement escoltat.

Com comenten Pulido, Calderón, Martín-Seoane, i Lucas-Molina (2015) la majoria de les investigacions realitzades fins ara, s'han centrat en avaluar la satisfacció dels participants amb la formació rebuda, o bé un cop implementat el programa, en els beneficis percebuts en el clima del centre o sobre l'alumnat format per a mediar. Són escassos els estudis que analitzin les habilitats que adquireixen els alumnes en la seva formació com a mediadors escolars. En la mateixa línia, Ibarrola-García et al. (2014) apunten que tot i que teòricament hi ha la percepció de la mediació escolar com a educativa, al nostre país encara no hi ha gaires evidències empíriques que constatin el potencial de la mediació en el desenvolupament personal dels alumnes. Segons les autores, la proliferació de programes en els centres no ha anat acompanyada d'un seguiment, ni una avaluació, dels beneficis personals; capacitats i habilitats apreses o canvi d'actituds i comportaments.

El present treball voldria contribuir a ampliar el nombre de recerques en aquesta direcció. Centrant-nos en les dues capacitats i habilitats que destaquen en la formació d'alumnes com a mediadors escolars, observades en els anteriors estudis: l'empatia i l'escolta activa. Com hem vist, els anteriors estudis utilitzaven instruments qualitius en la seves recerques i avaluaven els efectes de la mediació un cop realitzada la formació. És per això que el present treball voldria estudiar mitjançant tècniques quantitatives si es produeixen canvis, si la formació com a mediador escolar promou el desenvolupament personal en els alumnes formats com a tal. Així com comprovar si aquests efectes ja es poden observar un cop finalitzada la formació, encara que no s'hagi participat en cap mediació, mitjançant un estudi pre-post.

Objectius

1. Mesurar quantitativament els possibles beneficis personals de la formació com a mediador dels alumnes del programa de mediació escolar d'Igualada.
2. Observar si es produeix un augment en l'autopuntuació en empatia i/o escolta activa dels alumnes participants en el Programa.

Mostra

Es tracta d'una mostra formada per alumnes de tercer d'ESO de tres instituts (Joan Mercader, Pere Vives Vich, i Badia i Margarit) d'Igualada, que participen en el programa de mediació escolar organitzat pel servei de mediació de la ciutat. Un total de 20 alumnes es formen al llarg de tres sessions de dues hores i mitja, d'aprenentatge basat en la pràctica, per a ser mediadors al seu centre al llarg del pròxim curs. Dels 20 alumnes participants, 14 van respondre correctament els qüestionaris d'empatia i 15 els d'escolta activa. La mitjana d'edat era de 14'56 (DT=0,7), 14 eren noies i 1, noi.

Instruments

Per mesurar la variable empatia es van emprar dues escales diferents. Per una banda, la revisió de la versió traduïda al espanyol de Carrasco et al. (2011) de l'escala *Interpersonal Reactivity Index* (IRI: Davis, 1980). En concret la dimensió encarada als altres: Empatia intel·lectual. Per altre banda, es van emprar 6 ítems de la dimensió d'Empatia del qüestionari de Sarasa (2011). Es van unir ambdues escales, obtenint una qüestionari format per 13 ítems puntuats amb una escala Likert de 5 punts (de No em descriu bé fins a Em descriu molt bé) amb una puntuació màxima de 52.

La variable escolta activa es va mesurar traduint l'*Active Listening Attitude Scale* (ALAS) de Mishima, Shinya i Shoji (2000). En concret, la subescala referent a la Capacitat d'escolta. Es puntua amb una escala Likert de 4 punts (de En desacord fins a D'acord). S'obté una puntuació màxima de 30.

Procediment

Es va contactar amb el Servei de Mediació Ciutadana d'Igualada i arribar a un acord de col·laboració. A cada institut es va explicar la finalitat de l'estudi i sol·licitar autorització per a passar els qüestionaris (inicial i final) als seus alumnes participants al Programa. El primer dia es va lliurar l'escala d'empatia i la d'escolta activa (inicial) als alumnes. Van disposar de 10 minuts per contestar-los. A la última sessió es va seguir el mateix procediment amb el segon qüestionari.

Resultats

Per tal d'analitzar les puntuacions en empatia i escolta activa dels alumnes abans i després de la realització del Programa, es va emprar el programa estadístic IBM® SPSS Statistics 20.0. A nivell grupal tan la mitjana d'empatia (\bar{X} =39,36; DT=8,10) com la d'escolta activa (\bar{X} =22,27; DT=4,67) final eren superiors a les d'empatia (\bar{X} =32,81; DT=8,05) i escolta activa (\bar{X} =21; DT=4,97) inicials. Seguidament es va

analitzar cas per cas, amb la prova no paramètrica de Wilcoxon. Pel que fa a l'empatia final respecte la inicial, en 12/14 casos les puntuacions van augmentar i en 2/14 no. De manera que es va observar una millora de l'empatia estadísticament significativa ($p=0,003$). Pel que fa a l'escolta activa en 8/15 alumnes l'autopuntuació després de participar en el Programa va ser superior i en 7/15 no. En aquesta variable no es va observar una millora estadísticament significativa ($p=0,65$).

Conclusions i discussió

En el present estudi es pretenia estudiar la incidència de la formació com a mediador en els alumnes del programa del Servei de Mediació Ciutadana d'Igualada. En concret, es volia analitzar si s'observava un augment en l'autopuntuació en empatia i escolta activa dels participants. Els resultats pel que fa a l'empatia van mostrar un augment estadísticament significatiu de la puntuació en aquesta capacitat. Pel que fa a l'escolta activa no hi va haver diferències estadísticament significatives entre la puntuació abans i després de la participació al Programa. Tot i així es va produir un augment de l'autopuntuació en aquesta en més de la meitat dels participants. Els resultats indiquen doncs, que la formació en mediació dels alumnes del Programa podria haver tingut una influència positiva, especialment, en la capacitat d'empatitzar d'aquests.

Pel que fa a les limitacions de l'estudi trobem que no es pot establir una relació causal entre la formació i els canvis observats (al no haver controlat la resta de variables que poden influir), la mida de la mostra i la poca heterogeneïtat d'aquesta. Respecte als instruments, el qüestionari d'escolta activa no era específic per adolescents i va ser traduït directament de l'anglès.

De cara a futures recerques caldria seguir investigant els beneficis personals a curt i llarg termini així com els possibles beneficis d'altres programes de mediació escolar diferents. Per altre banda, tal i com assenyalen Pulido, et al. (2015) seria interessant anar més enllà i constatar el grau en que els alumnes apliquen les habilitats d'escolta activa, apreses, tan en la seva vida quotidiana com en els casos de mediació en que participen .

Bibliografia

- ASENSIO, I. I GÓNGORA, F. (2015). Cómo implantar un programa de Mediación Escolar. *Resuelve ahora*. Recuperat de: <https://resuelveahora.wordpress.com/>
- CARRASCO, M., DELGADO, B., BARBERO, M., HOLGADO, F., I DEL BARRIO, M. (2011). Propiedades psicométricas del Interpersonal Reactivity Index (IRI) en población infantil y adolescente española. *Psicothema*, 23(4), 824-831. Recuperat de: <http://www.psicothema.com>
- DAVIS, M.H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. *Catalogue of Selected Documents in Psychology*, 10(85), 1-17. Recuperat de: <http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.113>

- IBARROLA-GARCÍA, S., I IRIARTE, C. (2014). Desarrollo de las competencias emocional y sociomoral a través de la mediación escolar entre iguales en Educación Secundaria. *Revista de Teoría, Investigación i Práctica Educativa*, (27), 9-28. Recuperat de: <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/4424>
- KOURMOUSI, N., AMANAKI, E., TZAVARA, C., I KOUTRAS, V. (2017). Active Listening Attitude Scale (ALAS): Reliability and Validity in a Nationwide Sample of Greek Educators. *Social Sciences*, 6(1). Recuperat de: <https://doi.org/10.3390/socsci6010028>
- MISHIMA, N., SHINYA, K., I SHOJI, N. (2000). The development of a questionnaire to assess the attitude of active listening. *Journal of Occupational Health*, 42, 111-118. Recuperat de: <https://doi.org/10.1539/joh.42.111>
- PULIDO, R., CALDERÓN, S., MARTIN-SEOANE, G., I LUCAS-MOLINA, B. (2015). Análisis de las habilidades de los alumnos mediadores como clave del éxito de la mediación escolar. 110, 24-38. *Información Psicológica*. doi: [dx.medra.org/10.14635/IPSIC.2015.110.2](https://doi.org/10.14635/IPSIC.2015.110.2)
- RUIZ-HUERTA, C. (2016). La mediación escolar, un beneficio para la comunidad educativa. *Fundación Create*. Recuperat de: <http://www.fundacioncreate.org/>
- SARASA, I. (2011). Construcción y Análisis Psicométrico de un Cuestionario para la Evaluación de la Empatía. *Universidad de Zaragoza*. Recuperat de: www.unizar.es
- SILVA, I., I TORREGO, J.C. (2017). Percepción del Alumnado y Profesorado sobre un Programa de Mediación entre Iguales. *Qualitative Research in Education*, 6(2), 214-238. doi: 10.17583/qre.2017.271

* Mireia Torralbas Gumà, graduada en Psicología per la UdG, estudiant del Màster de Mediació: Especialitat en Mediació Familiar i en Mediació en Àmbits del Dret Privat de la UAB. Autora.

** Dr. Enric Roca Casas, mentor.